

Екологічна та соціальна (E&S) політика АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК»



Зміст

1. МЕТА	3
2. ОГЛЯД ПОЛІТИКИ ТА ЇЇ ЦІЛІ	3
2.1. ЧІТКО ВИЗНАЧЕНІ ПРІОРИТЕТНІ ЗАВДАННЯ	3
2.2. СТРАТЕГІЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ. КЛЮЧОВІ НАПРЯМКИ	4
3. ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ	4
3.1. БОРОТЬБА ЗІ ЗМІНОЮ КЛІМАТУ. ГОЛОВНІ ВИКЛИКИ	4
3.2. ВНЕСОК БАНКУ В БОРОТЬБУ ЗІ ЗМІНОЮ КЛІМАТУ	5
3.3. ЗБЕРЕЖЕННЯ БІОРІЗНОМАНІТТЯ. ГОЛОВНІ ВИКЛИКИ	5
3.4. ПОЛІТИКА ЩОДО БІОРІЗНОМАНІТТЯ	6
4. СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ	6
4.1. ПРАВА ЛЮДИНИ. ГОЛОВНІ ВИКЛИКИ	6
4.2. ХАРТІЯ РІВНОСТІ БАНКУ ТА ПРАВА ЛЮДИНИ	6
4.3. УПРАВЛІННЯ ДИСФУНКЦІЯМИ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ (WHISTLEBLOWING)	7
4.4. НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ	7
4.5. ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ “WE CARE”	7
5. ПОЛІТИКА СТАЛОГО ФІНАНСУВАННЯ	8
5.1. ЗАСАДИ ТА ПРИНЦИПИ	8
5.2. СИСТЕМА ОЦІНКИ ТА УПРАВЛІННЯ ЕКОЛОГІЧНИМИ ТА СОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ	8
5.3. ОЦІНКА КЛІЄНТСЬКОЇ СТАЛОСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ (КСВ)	9
6. ЗАХИСТ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ	9
6.1. ПРІОРИТЕТ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ	9
6.2. ДОТРИМАННЯ ДІЛОВОЇ ЕТИКИ	9
6.3. УПРАВЛІННЯ, ПОВ’ЯЗАНЕ З ВПРОВАДЖЕННЯМ НОВИХ ПРОДУКТІВ У КОМЕРЦІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКУ	10
6.4. ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ	10
6.5. ДОБРОЧЕСНА КОНКУРЕНЦІЯ	10
6.6. БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	11
6.7. БОРОТЬБА З ВІДМИВАННЯМ ГРОШЕЙ, ФІНАНСУВАННЯМ ТЕРОРИЗМУ ТА ДОТРИМАННЯ МІЖНАРОДНИХ САНКЦІЙ	11
6.8. СКАРГИ ТРЕТІХ ОСІБ	11

1. МЕТА

Екологічна та соціальна (E&S) політика АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК» (далі – Політика) відповідає Проекту Групи Crédit Agricole S.A. «2025 Ambitions», який спирається на «Raison d’Etre» Групи: «Дій кожен день в інтересах наших клієнтів і суспільства». Цей новий план обертається навколо трьох вимірів: мета клієнтського проєкту для кращого задоволення потреб і очікувань клієнтів; людиноцентричний проєкт, зосереджений на персоналі; соціальний проєкт, заснований на зобов’язаннях Банку щодо інклюзії та енергетичному переходу.

2. ОГЛЯД ПОЛІТИКИ ТА ЇЇ ЦІЛІ

2.1. ЧІТКО ВИЗНАЧЕНІ ПРІОРИТЕТНІ ЗАВДАННЯ

Банк слідує шляхом енергетичної трансформації до досягнення глобального нейтралітету в 2050 році відповідно до стратегії Групи Crédit Agricole S.A (далі – Група) з низьким рівнем викидів вуглецю, тим самим, беручи участь у боротьбі зі зміною клімату, опосередковано привносячи свій внесок у досягнення цілей сталого розвитку, збереження біорізноманіття та дотримання прав людини. Банк намагається, загалом, робити внески для досягнення 17 цілей сталого розвитку ООН, визначивши при цьому три пріоритетні напрямки, що пов’язані з глобальними соціальними викликами:

- боротьба зі зміною клімату;
- збереження біорізноманіття;
- дотримання прав людини.

Як і Crédit Agricole S.A., Банк визначає їх як головні орієнтири, рух до яких лежить через інновації в стосунках з клієнтами та об’єднання співробітників Банку навколо заохочення належної практики та внутрішньої трансформації. Банк прагне до позитивних екологічних та соціальних впливів задля нейтралізації опосередковано створених діяльністю Банку впливів, тобто досягнення переваги позитивного впливу Банку над його прямим слідом.

Ця стратегія збільшення позитивного впливу полягає в чітко визначених пріоритетах:

- **Розвиток продуктів і послуг:** розробка та впровадження фінансових продуктів і послуг, спрямованих на підтримку сталого розвитку, таких як: енергоефективні кредити, кредити для сталого сільського господарства тощо, розроблених відповідно до Принципів сталої економічної діяльності.
- **Партнерство з міжнародними фінансовими установами:** встановлення партнерських відносин із міжнародними фінансовими установами, неприбутковими організаціями та іншими зацікавленими сторонами для спільного розв’язання проблем сталого розвитку й впливу.
- **Сталість кредитного портфелю:** оцінка та моніторинг екологічних і соціальних ризиків у кредитному портфелі з метою забезпечення стабільності та сталості портфелю.
- **Внутрішній контроль і звітність:** запровадження ефективних систем внутрішнього контролю та звітності для відстеження, оцінки й звітування про вплив на сталий розвиток.
- **Залучення та навчання персоналу:** проведення навчальних заходів і тренінгів для персоналу щодо принципів сталого розвитку та ролі Банку в сприянні такому розвитку.

- **Співпраця з клієнтами:** активна співпраця з клієнтами для сприяння впровадженню сталих практик у їхній діяльності, фінансування проєктів із низьким впливом на довкілля та соціальних проєктів.

Банк прагне поєднати корисну та лояльну підтримку клієнтів із банківськими регуляторними вимогами та вимогами українського законодавства щодо впливу на довкілля, зважений розумний підхід до прямих і непрямих екологічних і соціальних впливів ведення діяльності Банку з відповідальною поведінкою по відношенню до співробітників й інших зацікавлених сторін.

2.2. СТРАТЕГІЯ СТАЛОГО РОЗВИТКУ. КЛЮЧОВІ НАПРЯМКИ

Банк повністю поділяє прагнення сталого розвитку та цілі Кліматичної стратегії Групи. У своїй Стратегії сталого розвитку Банк взяв на себе наступні зобов'язання:

- а) **Розвивати стале фінансування.** Шляхом модифікації та створення продуктів і процесів, курс на «зелені» кредити.

Зважаючи на місію сприяти сталому розвитку та позитивному впливу на довкілля, політика Банку спрямована на створення фінансових продуктів і послуг, що сприяють екологічній стійкості. Банк зобов'язався розробляти та пропонувати продукти, які сприяють ефективному використанню ресурсів, підтримці біорізноманіття та зменшенню викидів. Окрім того, Банк прагне розробляти фінансові рішення, що враховують соціальні потреби та сприяють інклюзивному розвитку, допомагаючи зменшити соціальну нерівність і підвищити якість життя клієнтів Банку та спільнот. Усі продукти Банку та послуги ретельно аналізуватимуться з точки зору їхнього впливу на довкілля та суспільство, з метою забезпечення відповідності найвищим стандартам екологічної, соціальної та управлінської відповідальності.

Зниження ризиків для Банку та Групи. Шляхом інтеграції ESG в управління ризиками, оцінки вуглецевого сліду та запобігання «зеленому шахрайству».

Банк ставить за мету інтеграцію принципів екологічної, соціальної та управлінської відповідальності (ESG) у систему прийняття рішень і кредитну діяльність зокрема, базуючись на концепції переходу до сталого розвитку.

- б) **Зайняти провідну позицію в галузі сталого розвитку.** Шляхом розвитку внутрішньої експертизи та навчання клієнтів питанням сталого розвитку.

3. ЕКОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

3.1. БОРотьба зі зміною клімату. Головні виклики

Дослідження Міжурядової групи експертів зі зміни клімату (IPCC) продемонстрували існування глобальної зміни клімату, її антропогенне походження та рівні, на яких потрібно стримувати парникові гази, з метою збереження наслідків зміни клімату в допустимих межах. Одними з головних труднощів є надзвичайно різні рівні викидів парникових газів, що припадають на одну людину чи одиницю ВВП, відповідно до кожної країни та подальше стрімке зростання дуже густонаселених регіонів.

Міжнародні переговори відбуваються в рамках Рамкової конвенції ООН зі зміни клімату (РКЗК ООН) щодо диференційованих зобов'язань щодо скорочення викидів парникових газів для кожної країни та механізмів, які необхідно створити для досягнення цих цілей. Важлива домовленість була досягнута під час 21-ї Конференції сторін Рамкової конвенції ООН зі зміни клімату (COP21), що відбулася 2015 року в Парижі, з загальною метою щодо обмеження підвищення глобальної температури нижче 2°C. Ця мета вимагає значного скорочення викидів порівняно з поточними

рівнями. Індивідуальні зобов'язання, взяті кожною країною в 2015 році, є лише першим кроком, який має обмежити глобальне потепління приблизно до 2,7-3°C згідно з розрахунками РКЗК ООН. Одним із головних викликів XXI століття для фінансових гравців є фінансування розвитку все більш низьковуглецевої економіки, яка, тим не менш, задовольняє потреби населення світу. Цей перехід, обов'язково поступовий, є незамінним і терміновим, якщо ми хочемо стримувати кліматичні порушення всередині допустимих екологічних, соціальних та економічних меж.

Зміна клімату також несе:

- ризики для господарської діяльності та населення (фізичні ризики);
- ризики переходу або ризики, пов'язані з можливими судовими діями.

3.2. ВНЕСОК БАНКУ В БОРЬБУ ЗІ ЗМІНОЮ КЛІМАТУ

Ці ризики стосуються, перш за все, клієнтів, але Банк також повинен їх оцінювати. Зрештою, Банк також повинен зменшити свій прямий вуглецевий слід.

3.3. ЗБЕРЕЖЕННЯ БІОРІЗНОМАНІТТЯ. ГОЛОВНІ ВИКЛИКИ

Міжурядова науково-політична платформа з біорізноманіття та екосистемних послуг (IPBES) була створена 2012 року під егідою ООН за моделлю IPCC для допомоги тим, хто ухвалює політичні рішення. Так само, як і в контексті щодо зміни клімату, з цього питання велися міжнародні переговори та створювалось регулювання в рамках Конвенції про біологічне різноманіття (CBD), укладеної під егідою ООН і прийнятої в Ріо-де-Жанейро в 1992 році. Ця Конвенція базується на трьох стовпах: збереження біорізноманіття, раціонального використання ресурсів і справедливого розподілу переваг, отриманих від генетичних ресурсів.

На Конференції ООН з біорізноманіття, що відбулася в Монреалі в грудні 2022 року (COP15), 196 країн погодили Глобальну рамкову програму з біорізноманіття Куньмін-Монреаль (GBF). Вона складається з 23 завдань і глобальних цілей на 2030 і 2050 роки, серед яких:

- Ефективне збереження та управління щонайменше 30 % світових земель, внутрішніх вод, прибережних територій і океанів до 2030 року. Ця мета також відома як Ініціатива 30 на 30.
- Відновлення 30 % пошкоджених земель і морів до 2030 року.
- Зниження наполовину як надлишку поживних речовин, так і загального ризику, пов'язаного з застосуванням пестицидів, небезпечних хімікатів до 2030 року.
- Поступово припинити або реформувати субсидії, які завдають шкоди біорізноманіттю принаймні на 500 мільярдів доларів на рік, до 2030 року.
- Зберегти, покращити або відновити цілісність, зв'язок і стійкість усіх екосистем, суттєво збільшивши площу природних екосистем до 2050 року.
- Зупинити вимирання відомих видів, що перебувають під загрозою зникнення, спричинене людиною. До 2050 року в десять разів зменшити швидкість вимирання й ризик для всіх видів і зменшити до здорового та стійкого рівня чисельність місцевих диких видів.
- Зменшити вплив інвазивних чужорідних видів на біорізноманіття та з цією метою визначити шляхи й способи поширення чужорідних видів. До 2030 року темпи інтродукції та укорінення інших інвазивних видів мають бути знижені щонайменше на 50 %. Особливо в пріоритетних місцях, таких як острови, популяції інвазивних видів повинні бути повністю знищені або принаймні утримуватися на низькому рівні.

Отже, зупинка та повернення втрат природи є важливим компонентом Політики в частині сталого розвитку та соціальної відповідальності.

3.4. Політика щодо біорізноманіття

Політика спрямована на підтримку сталого розвитку та ефективного управління біорізноманіттям в агросекторі, яка забезпечується власною експертизою.

4. СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ

4.1. Права людини. Головні виклики

Права людини визначаються як природні та основні незалежно від національного, етнічного чи правового контексту. Вони охоплюють основні свободи (фізичні, сімейні та релігійні, свобода користуватися правами власності, свобода вираження поглядів тощо), соціальні права (праця, здоров'я, освіта тощо) та колективні права (розвиток, самовизначення тощо). Ці права є універсальними, невідчужуваними, неподільними та взаємозалежними.

Їх реалізація може призвести до протиріч (соціальних прав проти свободи зокрема), ці права також передбачають зобов'язання (повага до інших, сплата податків тощо), а умови їх застосування є такими, що визначаються міжнародними та національними правилами. 1948 року Генеральна Асамблея ООН ухвалила Загальну декларацію прав людини, яка охоплює основні свободи та соціальні права. 2007 року Генеральна Асамблея ухвалила спеціальну декларацію про права корінних народів.

Перша відповідальність за ефективне забезпечення дотримання цих прав покладається на держави. Проте, відповідно до роз'яснень, внесених Керівними принципами ООН з питань бізнесу та прав людини (друга назва – принципи Раггі), схвалених 2011 року Радою ООН з прав людини, компанії повинні поважати ці права, навіть якщо немає місцевого зобов'язання це зробити. Ці принципи також підтверджують необхідність для особи, що зазнала порушення своїх прав, мати доступ до правового захисту за допомогою судових, адміністративних та законодавчих засобів, щоб виправити можливе зловживання.

Рекомендації ОЕСР для багатонаціональних підприємств передбачають, що компанії повинні здійснювати належну перевірку, щоб «намагатися запобігти та зменшити негативний вплив на права людини, безпосередньо пов'язаний з їхньою діяльністю, товарами та послугами, через ділові відносини з іншою організацією, навіть якщо вони цього не здійснюють». Це серйозний виклик для установи, яка має багато ділових відносин у різних секторах діяльності.

4.2. ХАРТІЯ РІВНОСТІ БАНКУ ТА ПРАВА ЛЮДИНИ

У Банку діє Хартія рівності, якою гарантовані рівні права та можливості для всіх працівників. Банк зобов'язується дотримуватися цінностей, які включають різноманіття та рівність незалежно від статі, віку, стану здоров'я, раси, кольору шкіри, національного або соціального походження, мови, релігії, політичних або інших переконань, майнового або сімейного стану.

Принцип рівності для Креді Агріколь є одним із базових, яких Банк дотримується від початку своєї роботи на українському ринку. Банк є роботодавцем з гнучким підходом, який пропонує своїй команді комфортні умови праці, зокрема можливість працювати в офісі або віддалено для тих, хто цього потребує.

Поважаючи та підтримуючи права людини й впроваджуючи політику недопущення дискримінації, Банк сприяє розвитку суспільства, забезпечує власну стійкість і тривале зростання, підвищує свою організаційну ефективність, результативність та

інноваційність. Створення інклюзивного середовища дозволяє формувати таку культуру, де різноманітність шанується, цінується та інтегрується. В основу Хартії рівності від Креді Агріколь Банку покладені Конституція України, Закон України «Про забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків», Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Загальна декларація прав людини, Європейська конвенція з прав людини, Європейська хартія рівності жінок і чоловіків у житті місцевих громад, Конвенція ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок, Міжнародна рамкова угода Credit Agricole S.A. з Міжнародною федерацією профспілок і Кодекс поведінки АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК», а також основи Політики різноманіття Групи Креді Агріколь.

4.3. УПРАВЛІННЯ ДИСФУНКЦІЯМИ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ (WHISTLEBLOWING)

В Банку діє “Whistleblowing system” – система інформування про порушення. Інформування про порушення можуть стосуватися не тільки шахрайських (економічних), корупційних дій, а й порушень в антимонопольній, екологічній сфері, трудовому законодавстві або етичних правил компанії.

Банк дуже серйозно сприймає будь-яку подію, яка завдає шкоди цінностям, етичним стандартам та репутації.

4.4. НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ

Банк приділяє особливу увагу постійному професійному розвитку, поглибленню знань та експертизи своїх співробітників. У банку діє комплексна навчальна програма, до складу якої входять:

- внутрішні тренінгові програми
- курси електронного дистанційного навчання
- внутрішні конференції за участю професійних спікерів
- участь у зовнішніх навчальних заходах і програмах
- спеціалізовані програми з розвитку талантів.

4.5. ПРОГРАМА СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ “WE CARE”

Історія програми We Care! почалася 2016 року. Наразі це стратегічна масштабна програма, яка має підтримку топменеджменту, мільйонні бюджети на добрі справи та активну залученість співробітників. We Care! покриває чотири основні напрями: благодійність, волонтерство, турбота про співробітників, екоініціативи.

Лише за 2 роки від початку війни Креді Агріколь Україна, міжнародна група Креді Агріколь та її регіональні банки спрямували приблизно 150 млн грн на допомогу лікарням і постраждалим. Група також призупинила свою діяльність у росії та запустила Надзвичайний фонд солідарності на суму 10 млн євро.

Серед реалізованих благодійних проєктів під час війни:

- 21 600 000 грн на медичне обладнання для регіональних лікарень Хмельницької, Львівської, Дніпропетровської, Чернігівської та Вінницької областей
- 8 300 000 грн на допомогу Запорізькій обласній клінічній дитячій лікарні
- 8 000 000 грн на медичне обладнання для Чернігівської обласної лікарні від Crédit Agricole Nord de France
- 8 000 000 грн на реанімобіль для медичного центру в Харківській області
- 8 000 000 грн на медичне обладнання для Чернігівської обласної лікарні від Crédit Agricole Nord de France

- 8 000 000 грн на медичне обладнання та генератор для реанімаційного блоку ДУ «Інститут педіатрії, акушерства і гінекології Національної академії медичних наук України»
- 7 100 000 грн для регіонального медичного центру родинного здоров'я Дніпропетровської обласної ради від Credit Agricole S. A.
- 6 200 000 грн на 2 дитячі будинки сімейного типу в рамках проєкту «Дім для дітей» від Групи та Креді Агріколь Україна

«Як частина великої міжнародно сім'ї, банк реалізовує єдиний для всієї групи сенс існування: діяти щодня в інтересах клієнтів і суспільства. Часу було обмаль, ми приймали миттєві рішення – з початку війни ми вирішили заощадити наш комерційний бюджет і максимально спрямувати на добрі справи. Ми вже втілили багато благодійних проєктів і на цьому не зупиняємося», - Карлос де Корду, голова правління Креді Агріколь.

Детальніше про благодійні ініціативи, які банк і Група реалізували від початку війни [тут](#).

5. ПОЛІТИКА СТАЛОГО ФІНАНСУВАННЯ

5.1. ЗАСАДИ ТА ПРИНЦИПИ

Політика сталого фінансування клієнтів зосереджена на впровадженні ефективних стратегій, особливо в сфері сільського господарства.

Стале фінансування визначається як процес надання фінансових послуг та інвестицій, спрямований на підтримку проєктів та ініціатив, що сприяють сталому розвитку та економічній стійкості. Цей підхід передбачає врахування екологічних, соціальних й управлінських аспектів в оцінці проєктів і видачі фінансування з метою забезпечення позитивного впливу на суспільство й довкілля. Стале фінансування також передбачає підтримку підприємств, які дотримуються принципів сталості в своїй діяльності, та сприяє розвитку інноваційних технологій та рішень, спрямованих на зменшення вуглецевого сліду й поліпшення якості життя.

Політика сталого фінансування спрямована на підтримку сталого розвитку й забезпечення позитивного впливу на навколишнє середовище та суспільство. Банк прагне забезпечити відповідність фінансових рішень найвищим стандартам сталості та врахуванню потреб майбутніх поколінь.

5.2. СИСТЕМА ОЦІНКИ ТА УПРАВЛІННЯ ЕКОЛОГІЧНИМИ ТА СОЦІАЛЬНИМИ РИЗИКАМИ

Система оцінки управління екологічними та соціальними ризиками за галузями містить комплексний підхід, що охоплює різноманітні аспекти й ризики, пов'язані з впливом бізнесу на навколишнє середовище та суспільство. Оцінка здійснюється на рівні окремих галузей, серед яких ключовим є аграрний сектор.

У сільському господарстві оцінка управління екологічними та соціальними ризиками містить аналіз впливу сільськогосподарської діяльності на ґрунти, водні ресурси, біорізноманіття та інші аспекти навколишнього середовища, а також оцінку впливу на суспільство у вигляді створення робочих місць, сприяння розвитку місцевих спільнот та інших соціальних аспектів.

Оцінка управління ризиками містить аналіз наданої клієнтом інформації, проведення взаємодії та відвідування бізнесу, проведення переговорів із зацікавленими сторонами та розробку стратегій зменшення ризиків та підвищення сталості бізнесу в контексті екологічних і соціальних вимог.

Банк має добре налагоджений кредитний процес, який ґрунтується на чітких, прозорих правилах, що регулюються нормативно-правовою базою Банку.

5.3. Оцінка клієнтської сталості та відповідальності (КСВ)

Процес КСВ з екологічних, соціальних та управлінських поглядів містить анкетування клієнтів для збору інформації про їхню діяльність.

6. ЗАХИСТ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ

6.1. ПРІОРИТЕТ ІНТЕРЕСІВ КЛІЄНТІВ

Захист інтересів клієнтів в Банку базується на вимогах Національного банку України (НБУ) щодо забезпечення надійності та безпеки фінансових послуг, включно з правами споживачів фінансових послуг, конфіденційність інформації клієнтів, а також забезпечення доступності та якості фінансових послуг для всіх категорій клієнтів. Банк забезпечує повну відкритість і прозорість у відносинах з клієнтами та дотримується принципів добросовісності й довіри в усій своїй діяльності з врахуванням обмежень конфіденційності. Банк має безпечний процес для встановлення відносин із клієнтами та контролю за продажем ринкових продуктів.

Захист клієнтів також забезпечується:

- системою класифікації та сегментації клієнтів і застосуванням відповідних підходів, послуг і фінансових продуктів;
- адекватною оцінкою поточної та майбутньої здатності клієнта виконувати зобов'язання за фінансовим продуктом / кредитною угодою / тощо. Банк повинен проаналізувати заявку позичальника на позику, щоб переконатися, що заявка відповідає схильності до кредитного ризику, політикам, критеріям надання кредиту, лімітам і відповідним показникам.

Ці заходи є частиною процесу продажу для того, щоб гарантувати, що фінансові інструменти, запропоновані клієнтам, відповідають їхнім потребам, ризиковим профайлам, зокрема в частині сталого розвитку.

В Банку діє ефективна система прийняття рішень, що гарантує захист споживача від неякісних фінансових послуг і неправильного їх застосування, а також попереджує погіршення їх стану. Ця система містить ретельний аналіз й оцінку фінансових продуктів і послуг, які надаються клієнтам, з урахуванням їхніх потреб і ризиків. Банк забезпечує контроль за дотриманням вимог законодавства та внутрішніх політик Банку щодо надання фінансових послуг, а також проводить систематичний моніторинг якості та ефективності цих послуг. Усі процеси та контрольні механізми Банку спрямовані на попередження будь-яких можливих випадків невідповідності або неправомірної діяльності, що може негативно вплинути на споживачів. Відповідно до цього, Банк приділяє особливу увагу розвитку та вдосконаленню процесів, а також регулярно навчає персонал з метою забезпечення високої якості та надійності фінансових послуг для всіх його клієнтів.

6.2. ДОТРИМАННЯ ДІЛОВОЇ ЕТИКИ

Банк дотримується [Хартії півності Crédit Agricole Group](#) і цінностей, які вона пропагує. В межах цієї системи Банк використовує всі нормативні положення, що застосовуються до групи Crédit Agricole: умови цілісності ринку, правила захисту клієнтів, потреби клієнтів, лояльність й обачність щодо клієнтів.

В Банку також затверджено Кодекс поведінки, якого зобов'язаний дотримуватися кожен співробітник Банку, та ознайомлення з яким є обов'язковим і підзвітним. Кодекс поведінки створює загальні рамки того, що очікується від кожного

співробітника Банку в професійній діяльності, а також у спілкуванні з колегами, клієнтами, бізнес-партнерами.

6.3. УПРАВЛІННЯ, ПОВ'ЯЗАНЕ З ВПРОВАДЖЕННЯМ НОВИХ ПРОДУКТІВ У КОМЕРЦІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ БАНКУ

Процес запровадження нових продуктів і значних змін у діяльності є одним із ключових процесів у діяльності Банку. Це вимогливий і суворий процес, який є важливою складовою захисту інтересів клієнтів, а саме – попередження комплаєнс-ризиків у процесі продажу продуктів, які потенційно можуть ввести споживача в оману, підтримка бізнес-підрозділів у їхній повсякденній діяльності та захист Банку від ризику невідповідності.

6.4. ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

Як постачальник фінансових послуг (PIS) і член групи Crédit Agricole, Банк може зіткнутися з ситуаціями конфлікту інтересів.

Відповідно до директиви MiFID (Директива ЄС «Про ринки фінансових інструментів»), Банк дотримується правил управління конфліктами інтересів з метою:

- Надати послідовні й практичні інструкції щодо виявлення конфлікту інтересів на основі вимог директиви MiFID, а також місцевих правил і норм.
- Представити внутрішні засоби контролю та системи Банку, пов'язані з управлінням конфлікту інтересів, а також визначити заходи, які дозволяють йому захистити інтереси своїх клієнтів.
- Переконаватися, що всі зацікавлені особи були проінформовані про їхні обов'язки та відповідальність щодо управління конфіденційною та/або інсайдерською інформацією.

Весь персонал Банку проходить обов'язкову програму навчання, щоб мати змогу ідентифікувати всі можливі ситуації конфлікту інтересів, які можуть виникнути в рамках діяльності Банку та послуг, які він надає.

Директива 2014/65/ЄС щодо ринків фінансових інструментів, відома як MiFID II, спрямована, зокрема, на посилення захисту інвесторів і прозорості фінансових ринків. MiFID II вимагає від зацікавлених організацій Групи підтримувати й застосовувати ефективні організаційні та адміністративні положення з огляду на вжиття всіх розумних заходів, спрямованих на запобігання конфлікту інтересів, щоб уникнути шкоди інтересам своїх клієнтів.

Працівники Банку повинні діяти чесно, лояльно та професійно, щоб служити інтересам клієнтів і сприяти цілісності ринку. Повага до інтересів клієнтів є важливим елементом управління конфліктами інтересів, які можуть їх стосуватися.

6.5. ДОБРОЧЕСНА КОНКУРЕНЦІЯ

В рамках Політики Банк підтримує добросовісну конкуренцію й дотримання вимог, які встановлені Національним банком України для забезпечення чесного та прозорого ринку фінансових послуг. Банк відданий принципам справедливої конкуренції та уникнення будь-яких дій, які можуть спотворювати ринок або шкодити іншим учасникам ринку. Зокрема, Банк зобов'язаний дотримуватися антимонопольного законодавства та інших відповідних нормативних актів, які регулюють діяльність на ринку фінансових послуг. Дії та рішення Банку завжди ґрунтуються на принципах чесності, прозорості та етичності, а також відповідають вимогам щодо захисту інтересів клієнтів і споживачів. Банк прагне до здійснення всієї банківської діяльності відповідно до найвищих стандартів професійної поведінки й дотримання моральних та етичних норм. Мета Банку – забезпечити рівні умови на ринку та сприяти здоровій

конкуренції, що сприятиме підвищенню якості та доступності фінансових послуг для всіх клієнтів.

6.6. БОРотьБА з коРупцією

В Банку діє нульова терпимість до корупції та існує Політика запобігання корупції АТ «КРЕДІ АГРІКОЛЬ БАНК», затверджена Правлінням Банку та Наглядовою радою Банку. Політика з боротьби з корупцією базується на принципах прозорості, відкритості та відповідальності. Банк регулярно проводить навчання персоналу з питань протидії корупції та виконання внутрішніх процедур і правил, спрямованих на запобігання корупційним діям.

6.7. БОРотьБА з відмиванням грошей, фінансуванням тероризму та дотримання міжнародних санкцій

Департамент фінансового моніторингу Банку відповідає за розробку та підтримку системи заходів, спрямованих на запобігання відмиванню грошей, фінансування тероризму, а також забезпечення дотримання міжнародних санкцій.

Система фінансової безпеки Групи базується на європейських зобов'язаннях, що впливає з 5-ї Європейської директиви 2018/843 від 30 травня 2018 року про запобігання використанню фінансової системи для відмивання грошей і фінансування тероризму, як це було перенесено у французьке законодавство. Застосовується для всієї Групи, включно з компаніями за кордоном.

6.8. скаРги третіх осіб

У Банку впроваджена система зворотного зв'язку, яка сприяє покращенню якості та ефективності наданих фінансових послуг і продуктів. Банк цінує думку своїх клієнтів й активно дослухається до їхніх потреб і побажань. Клієнти мають можливість висловлювати свої погляди щодо різних аспектів банківської діяльності, включно з якістю обслуговування, ефективністю послуг, впровадженням сталості та відповідальності. Банк забезпечує доступність каналів комунікації, таких як електронна пошта, телефонна лінія та вебсайт, через які клієнти можуть надсилати свої пропозиції, побажання й скарги. За отриманою інформацією Банк проводить аналіз і реагує на потреби клієнтів, забезпечуючи з урахуванням їхніх потреб і очікувань вдосконалення банківських послуг і продуктів. Банк ретельно вивчає кожен відгук і забезпечує вчасну реакцію на всі подані пропозиції та скарги з метою покращення банківської діяльності та задоволення потреб клієнтів.

Банк докладає всіх зусиль, щоб відповідати на отримані скарги та пропозиції з урахуванням обмежень конфіденційності.